

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, enero 2024

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Informe de Satisfacción de Usuarios correspondiente al mes de diciembre de 2023.

OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites y Otros Procesos Administrativos, ofrecidos por el Archivo General de la Nación.

RESUMEN: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Por medio de este informe se demostrará como se logra la participación ciudadana mediante las “Encuestas de Satisfacción al Usuario”, que se diligencian por página web y presencial. Se recopila la información básica del usuario como su Nombres, nivel de estudio, municipio y departamento de procedencia, servicio al que accede y una sección de preguntas de los rangos indagando lo relacionado con el servicio al que accedió.

El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma. Para esto, tomamos la información de 88 encuestas diligenciadas a través de la página web de la Entidad y presencialmente.

CONTENIDO:

✓ Resultados de la Población (Por Departamento)

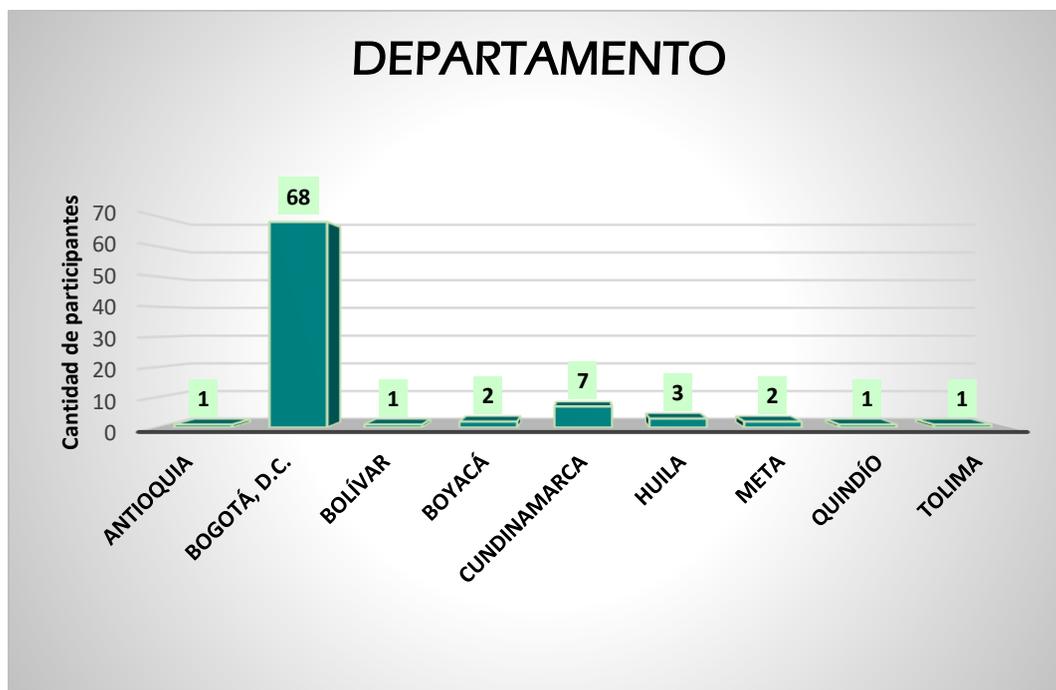


Gráfico No 1. Usuarios por departamento

Para el mes de diciembre de 2023 se tuvo una mayor participación de los usuarios en el Distrito capital con un total de 68 visitas como se evidencia (Gráfica No.1), además de contar

con la participación de usuarios de otros departamentos como: Cundinamarca, Boyacá, Huila, Tolima, entre otros...

✓ **Participación de Países:**

En la encuesta de satisfacción se evidenció participación de dos países en los Trámites que brinda el AGN. (Argentina y EE. UU).



✓ **El Nivel de Escolaridad:**

Para el nivel de escolaridad está de la siguiente manera:

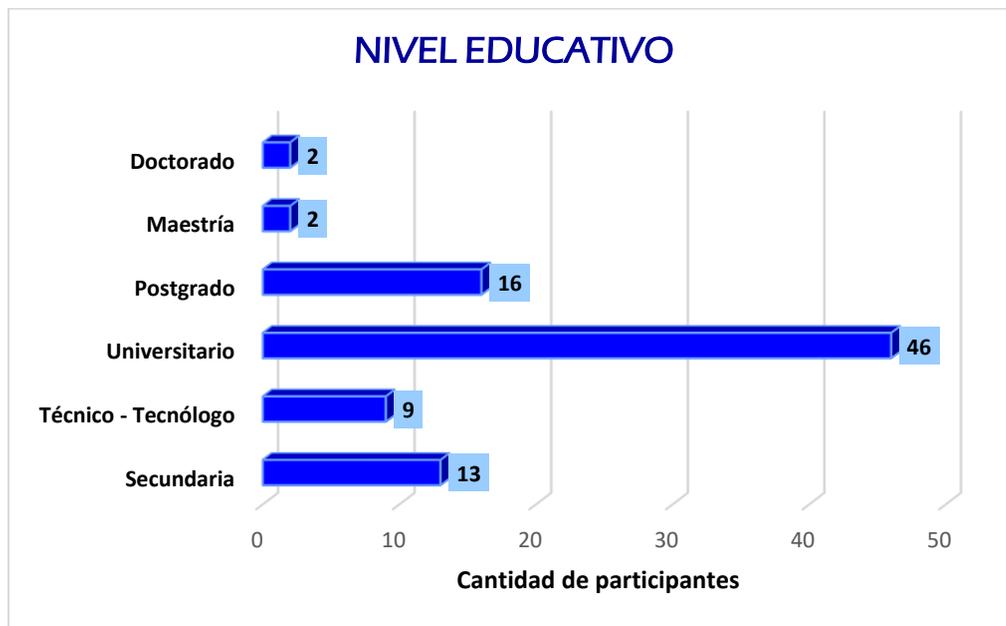


Gráfico No 2. Nivel de escolaridad

Los usuarios con el nivel de escolaridad Universitario fueron quienes más accedieron a los servicios del AGN durante el mes de diciembre con 46 visitas, seguido Postgrado con 16 consultas, el nivel secundario con 13 solicitudes, Técnico – *Tecnólogo* 9 usuarios consultaron los trámites y Maestría y Doctorado con 2 consultas cada uno.

✓ **Personas con Discapacidad**



En cuanto a las personas en condición de discapacidad para el mes de diciembre no se evidencio en la encuesta de satisfacción ninguna persona en esta condición.

✓ **Grupos étnicos:**



En cuanto a los grupos étnicos, para el mes de diciembre ninguna persona indico ser de grupos étnicos.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



En el **ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN** digitalizamos procesos para la comodidad de nuestros usuarios

Contamos con **9 trámites** y **1 OPA (Otros Procesos Administrativos)** inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

LISTADO DE TRÁMITES

- 1 Consulta y fotocopia de protocolos notariales.
- 2 Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental.
- 3 Declaratoria de Bienes de Interés Cultural de Carácter Documental Archivístico BIC-CDIA del orden nacional.
- 4 Consulta y fotocopia de documentos históricos.
- 5 Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición y sala Fray Alberto Lora.
- 6 Inscrición de tablas de retención documental y tablas de valoración documental en el Registro Único de Series Documentales (RUSD).
- 7 Transferencia regular de documentación histórica al Archivo General de la Nación.
- 8 Evaluación y consolidación de los tablas de retención documental y tablas de valoración documental.
- 9 Capacitación en materia archivística.



OPA'S
(OTROS PROCESOS ADMINISTRATIVOS)

- 1 Visitas guiadas al Archivo General de la Nación.

En el mes de diciembre de 2023 se prestaron los siguientes servicios:

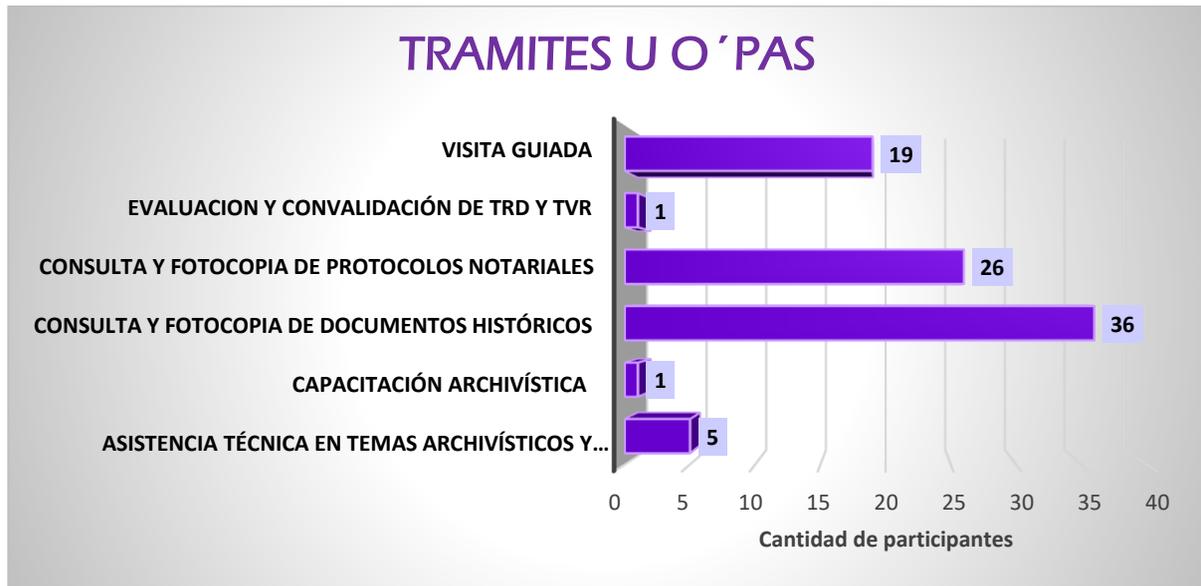


Gráfico No 3. Servicios prestados en el mes de diciembre de 2023

Los servicios que presentaron mayor demanda en el mes de diciembre fueron: Consulta y Fotocopia de documentos históricos con 36 participaciones, Consulta y fotocopia de protocolos notariales 26 solicitudes, las Visitas guiadas para este mes tuvo impacto positivo con 19 participaciones, Asistencia técnica tuvo cinco participaciones, en cuanto a las capacitaciones archivísticas y Evaluación y Convalidación de TRD y TVD solo hubo una participación por tramite, las Transferencia Regular de Documentación Histórica, las Inscripción de RUSD en las TRD y TVD, Declaratoria de Bienes de Interés Cultural y préstamo o alquiler de auditorio no hubo solicitudes.

- **Canales de Atención:**
-

El medio de atención al ciudadano fue de la siguiente manera:

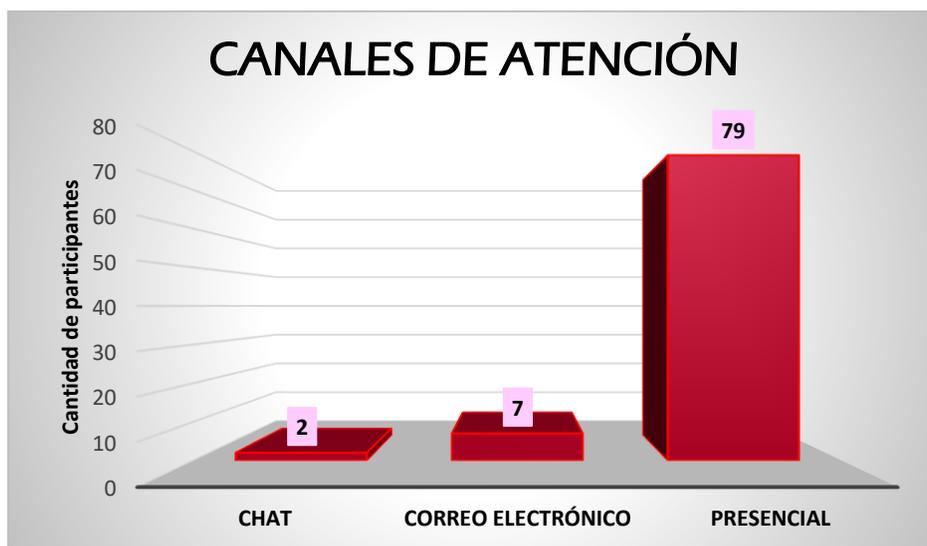


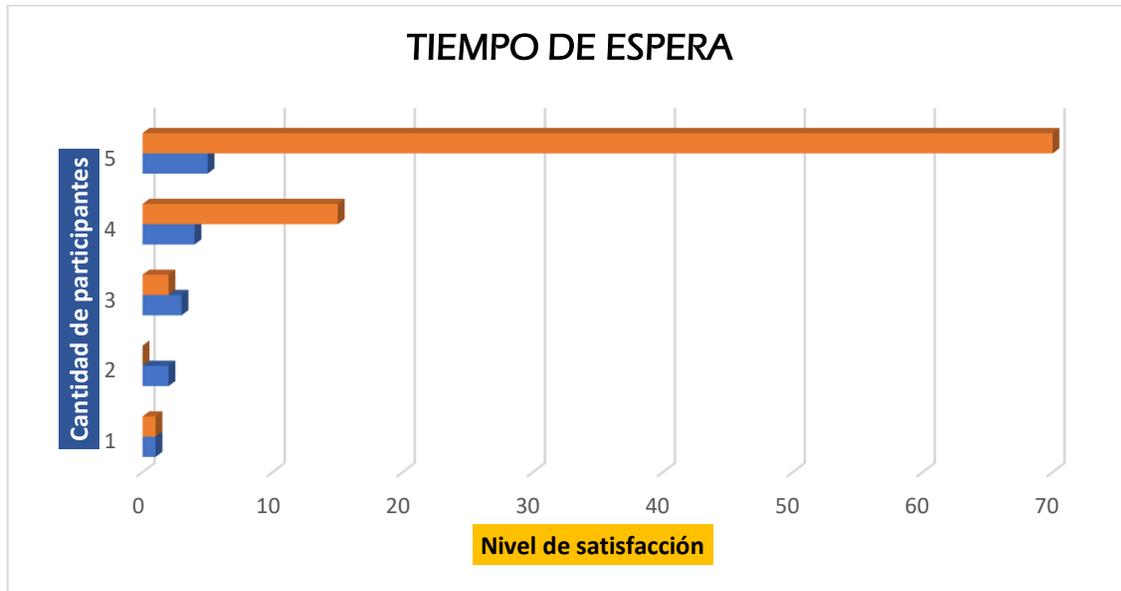
Gráfico No 4. Canales de Atención al Usuario

Los Canales de atención que brinda el AGN con mayor demanda por parte de los usuarios son: de manera presencial con 79 asistencias, correo electrónico con 7 solicitudes, Chat con 2 solicitudes, Pagina Web y Redes sociales ninguna consulta.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

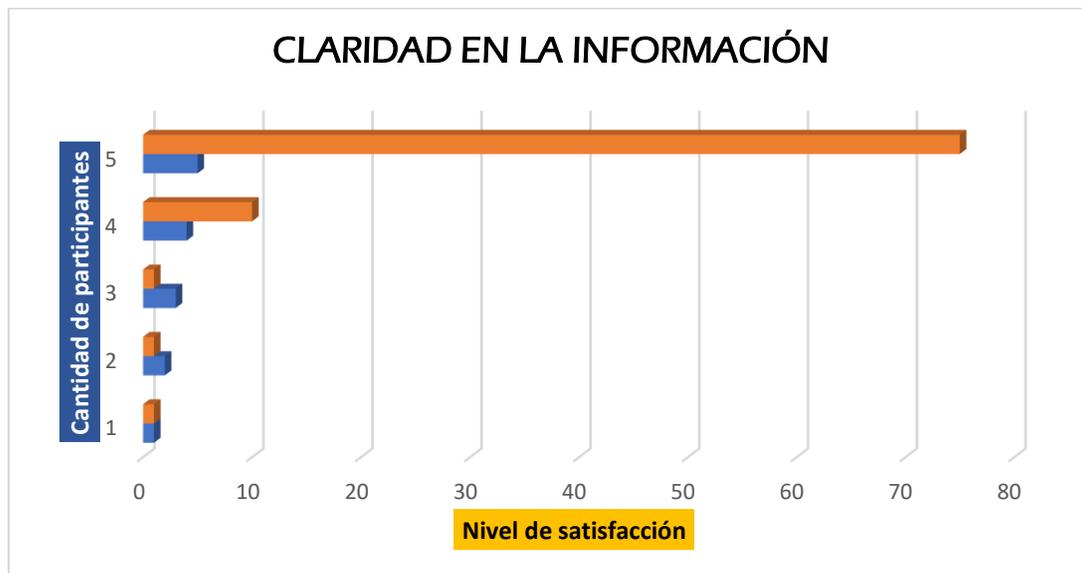
Para el nivel de satisfacción se tuvo presente varias preguntas con calificación de 1 a 5 ; siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho:

1. *Tiempo de espera al trámite solicitado:*



Gráfica No 5. Tiempo de Espera

2. *Claridad de la información suministrada;*



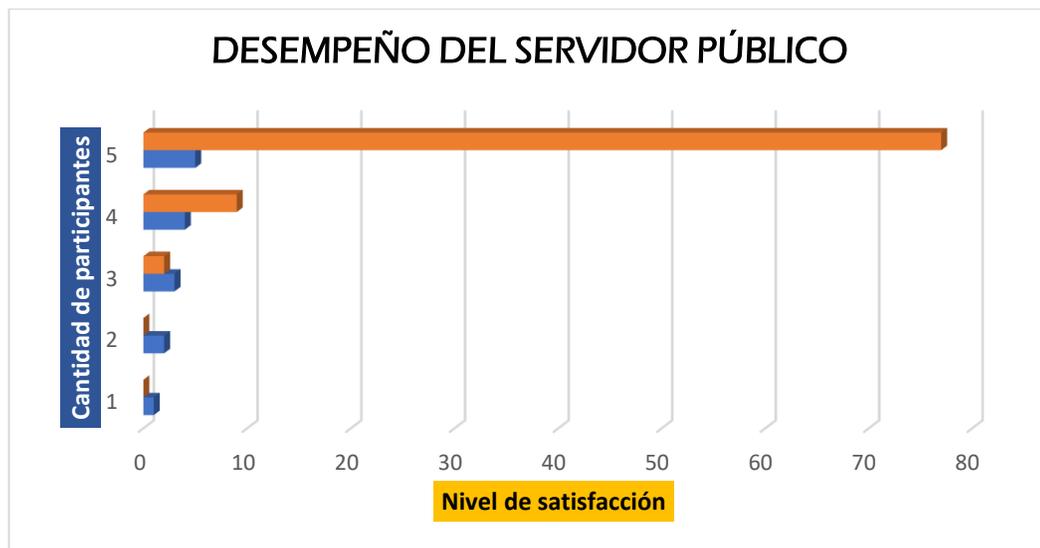
Grafica No 6. Claridad de la información

3. *Acceso a la información a través de los canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación;*



Grafica No 7. Atención del Servidor Público.

4. desempeño del servidor público que lo atendió;



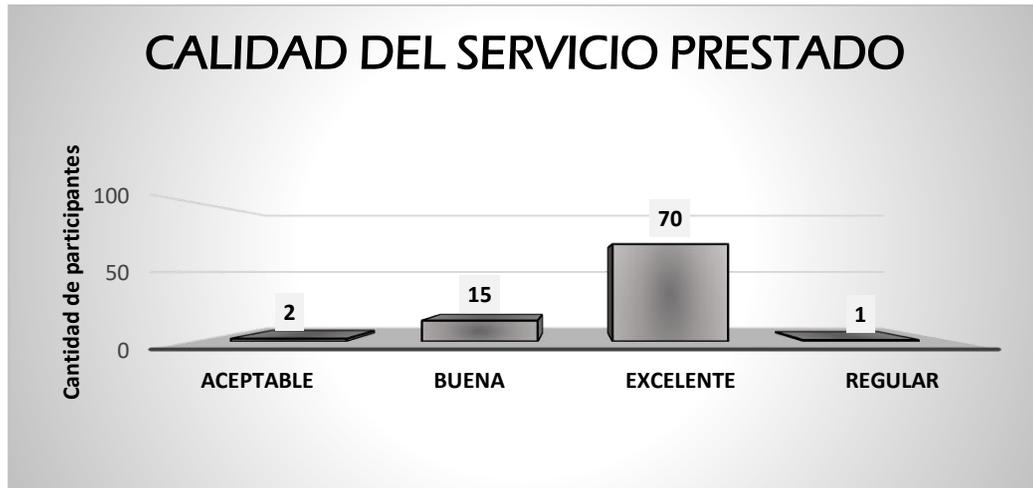
Grafica No 8. Desempeño del servidor público.

5. ¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y/o expectativas? Si o No.



Gráfica No 9. Necesidades y Expectativa

6. ¿Cómo calificaría la calidad de su experiencia con nuestro servicio? Aceptable, Regular, Malo, Bueno, Excelente:



Gráfica No 10. Calidad del servicio

7. ¿Accedería nuevamente a los servicios del AGN?



Gráfica No 11. Accedería a los servicios del AGN

8. ¿Cuál es la posibilidad de que recomiende los servicios que presta el AGN?



Gráfica No 12. Recomendaría los servicios del AGN

OBSERVACIONES DE USUARIOS:

La señora Erika Patricia Ibarra Aguirre hace el siguiente comentario El tiempo de entrega del documento es muy demorado.

La señora Lincy Yajaira Valencia Palacios comenta lo siguiente: No pudimos observar los depósitos.

El señor Walter Iván hace el siguiente comentario: Muy buena atención muchas gracias.

El señor Guillermo Prieto comenta lo siguiente: Felicitaciones al guía Felipe Guerrez por su excelente información y amabilidad.

La señora Bertha Rocio Vega realiza el siguiente comentario: Muy buena presentación y excelente atención demasiada información felicitaciones

El señor Victor Robayo comenta lo siguiente: Luis Felipe Herrera fue la guía y nos atendio y nos explicó muy bien y tuvo paciencia para explicar todas las dudas.

El señor Luis Eduardo Gerena hace el siguiente comentario: Fue una expericien muy excelente ya que aprendimos y aclaramos nuestras dudas.

La señora Jacky Paul Bentzigen comenta lo siguiente: Cambio Mucho.

La señora Luz Mary Cardenas Bejarano comenta lo siguiente: Felicitaciones muy organizada.

El señor Diego Arturo Reyes Medina comenta lo siguiente: Buena calidad del servicio, mejorar acceso PCS.

La señora Yorhana Cardozo Paternina hace el siguiente comentario: El señor Mauricio rapido y dispuesto en ayudarme a todo.

La señora Diana Carolina Piraquive realiza la siguiente observación: GRACIAS POR LA PACIENCIA.

El señor Jimmy Ortiz Gutierrez hace el siguiente comentario COLOCAR VENTANILLA DEL BANCO YA QUE AYUDARIA AL TRAMITE MAS RAPIDO.

El señor Wilson David Ortiz Bello comenta lo siguiente: QUE LOS PAGOS SEAN ACA MISMO NO QUE LE TOQUE A UNO DESPLAZARSE Y VOLVER.

El señor Jose Manuel Betancour Rodrigues comenta lo siguiente: MAS QUE SATISFECHO EXELENTA PERSONAL.

CONCLUSIONES

Los servicios que presta el AGN tienen un impacto positivo en la comunidad archivística y en los ciudadanos en general, en los comentarios felicitan el trabajo y compromiso de los colaboradores por los canales de atención, a pesar de algunas observaciones presentadas; como el pago de las copias de los protocolos notariales y fondos históricos, el tiempo de entrega de documentos es muy demorado, son los comentarios más usuales de los usuarios, por lo que el Archivo General de la Nación sigue mejorando el nivel de atención y satisfacción del usuario.

DATOS DE LA ENTIDAD:

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Carrera. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888 ext.

Correo Electrónico:

ELABORADO POR: Deicy Bernal Malagon. Grupo de Servicio al Ciudadano.